

# PROCESSUS DE RELATIONS AVEC LES PATIENTS

Bienvenue à l'Hôpital communautaire de Cornwall (HCC). Notre service des relations avec les patients a pour but de faciliter l'examen et la résolution des plaints, des problèmes et des préoccupations des patients, des familles et des visiteurs. Le service reflète la grande stratégie de l'HCC d'améliorer continuellement l'expérience des patients.

## J'ai peur d'empirer ma situation ou celle de mon proche si je fais une plainte. Qu'est-ce que je dois faire en premier si j'ai un problème?

Soyez assuré que votre plainte n'aura aucun effet négatif sur vos soins (ou ceux de votre proche). Veuillez suivre la procédure qui suit pour nous faire part de votre préoccupation.

### ÉTAPE 1

*Parlez à un membre de l'équipe de soins*

- Lorsque vous ou votre famille avez un problème, parlez-en dès que possible. Vous pouvez vous sentir à l'aise d'aborder le problème avec n'importe quel membre de l'équipe de soins, y compris l'infirmière responsable, la travailleuse sociale ou la coordonnatrice du soutien spirituel. On écoutera votre problème et on y répondra.

### ÉTAPE 2

*Demandez de parler au gestionnaire du service ou du département (les coordonnées son parfois affichées au tableau blanc au chevet)*

- Si votre problème n'est pas résolu à votre satisfaction, en semaine demandez de parler au gestionnaire du secteur de soins concerné. Le soir, les fins de semaine et les jours fériés, demandez de parler au superviseur du soutien clinique. Voici la liste des services et des départements avec le nom et le numéro de téléphone du gestionnaire :

Service ou département	Numéro de téléphone
Soins critiques, <i>Natalie Bourgeois</i>	613-938-4240, poste 5239
Chimiothérapie/Soins médicaux de jour, <i>Émilie Lalonde</i>	613-938-4240, poste 4005
Services diagnostiques (échographies, radiographies, TDM, IRM, Médecine nucléaire, mammographies), <i>Jennifer Barkley</i>	613-938-4240, poste 5233
Dialyse, <i>Natalie Burke</i>	613-938-4240, poste 2000
Médecine, Soins actifs (JMP1-Med), <i>Melissa Dore</i>	613-938-4240, poste 4304
Médecine, affections subaiguës (JMP2-Med, AVC, réadaptation, ANS-niveau 6, services paramédicaux), <i>Jannick Langlois</i>	613-938-4240, poste 2473
Service d'urgence, <i>Natalie Bourgeois</i>	613-938-4240, poste 5239
Services alimentaires, <i>Mary Ann Porter</i>	613-938-4240, poste 2284
Services environnementaux, <i>Cindy Ley</i>	613-938-4240, poste 4287
Chirurgies avec hospitalisation/Services de soins ambulatoires, <i>Jennifer Vandegling</i>	613-938-4240, poste 4057
Services de santé pour les femmes et les enfants, <i>Jackie Girard</i>	613-938-4240, poste 2215
Unité de santé mentale pour patients hospitalisés, <i>Sean Mattingly</i>	613-938-4240, poste 4311
Services communautaires de santé mentale et de dépendances, <i>Ann Zeran</i>	613-938-4240, poste 8119
Salle d'opération, <i>Graeme Mitchell</i>	613-938-4240, poste 4533
Cliniques en consultation externe (niveau 3 – insuffisance cardiaque/thromboses/soins respiratoires), <i>Natalie Burke</i>	613-938-4240, poste 2000
Pharmacie, <i>Émilie Lalonde</i>	613-938-4240, poste 4005
Inscription des patients/standard, <i>Sherry Marleau</i>	613-938-4240, poste 2316

### ÉTAPE 3

*Si vos préoccupations n'ont pas été résolues à votre satisfaction après avoir contacté le gestionnaire, veuillez communiquer avec le Gestionnaire de la qualité, de la sécurité des patients, de l'expérience des patients et de la gestion des risques, au 613-938-4240 poste 3202 ou à [feedback@cornwallhospital.ca](mailto:feedback@cornwallhospital.ca).*